

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELANGGAN LISTRIK DI PT. PLN
(PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I YOGYAKARTA AREA
SEMARANG RAYON SEMARANG SELATAN BERDASARKAN UU NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Pramudhita Kusuma Wardani, B.Rini Heryanti, Dharu Triasih
Fakultas Hukum Universitas Semarang
pramudhitakw@gmail.com.

ABSTRAK

Pada dasarnya energi listrik merupakan sesuatu kebutuhan yang sangat dibutuhkan oleh semua manusia. Dengan adanya energi listrik, kegiatan manusia sehari-hari dapat dilaksanakan dengan mudah, nyaman dan tidak terganggu. Permasalahan penelitian ini adalah: Perlindungan Hukum Pelanggan Listrik di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kendala dalam Perlindungan hukum Bagi pelanggan listrik di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan, Upaya yang dilakukan oleh PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan dalam menangani kendala tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah yuridis sosiologis dengan pendekatan penelitian pustaka dan wawancara, dan survei lapangan. Hasil Penelitian Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Listrik di PT. PLN (Persero) banyak memberikan perlindungan hukum bagi pelanggan PT.PLN dalam memberikan informasi dan penjelasan mengenai barang atau jasa. Kendala yang timbul dalam gangguan tersebut telah mengakibatkan terjadinya padam pada beberapa daerah yaitu Semarang, Ungaran, dan Kaliwungu. Upaya yang dilakukan dalam menangani kendala adalah Upaya dalam menghadapi pelanggan dalam keluhan pelanggan yang tertinggi adalah masalah keakuratan pembacaan meter, dalam hal ini PT.PLN diharapkan penanganannya dengan menerima Sumber Daya Manusia yang ahli dalam bidangnya.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Pelanggan, Listrik

ABSTRACT

Basically, electrical energy is something that is needed by all humans. With the existence of electrical energy, daily human activities can be carried out easily, comfortably and undisturbed. The problem in this study is: the legal protection of electricity customers at PT. PLN (Persero) Distribution of Central Java and DI. Yogyakarta Area Semarang Rayon South Semarang based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, obstacles that arise in the protection of law for electricity customers in PT. PLN (Persero), Efforts made by PT. PLN (Persero in dealing with these obstacles. The Result of Legal Protection Research on Electric Customers in PT. PLN (Persero) Distribution of Central Java and D.I Yogyakarta Area Semarang does not provide much legal protection for customers of PT. PLN in providing information and explanations regarding goods or services. Constraints arising from the disruption of the system have caused outages in several areas, namely Semarang, Ungaran, and Kaliwungu. Efforts made in dealing with obstacles are efforts to face customers in the highest customer complaints is a matter of accuracy of meter reading, in this case

PT.PLN is expected to be handled by receiving Human Resources who are experts in their fields.

Keywords: *Legal Protection, Customers, Electricity*

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Dalam rangka usaha untuk melindungi konsumen secara umum dan mengingat posisi konsumen yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum, karena tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.¹ Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak. Melihat hal itu, sejak tanggal 20 April 1999 telah disahkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau biasa disingkat dengan UUPK dan mulai diberlakukan pada tanggal 20 April 2000. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 menyebutkan bahwa:² 1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. 2.Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. 3.Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. penulis terdorong dan ingin melakukan penelitian hukum dengan judul, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Listrik di PT.PLN Distribusi Jawa Tengah Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelanggan Listrik di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.?
2. Apa saja kendala yang timbul dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pelanggan Listrik di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan?
3. Upaya apa yang dilakukan oleh di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan dalam menangani kendala tersebut ?

¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*,(Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004), halaman . 11.

² Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian untuk :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pelanggan listrik di PT. PLN(Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang timbul dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pelanggan Listrik di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan.
3. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan dalam menangani kendala tersebut.

2. Manfaat penelitian untuk :

1. Secara Teoretis
Secara teoritis hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum. Khususnya hukum tentang perlindungan konsumen
2. Manfaat Praktis
Bermanfaat bagi masyarakat luas sebagai konsumen listrik dan Sebagai bahan masukan bagi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DI. Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan dalam menyediakan listrik dan pelayanan kepada konsumen.

D. Tinjauan Pustaka

A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan dalam bahasa Inggris adalah protection. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan perlindungan adalah tempat berlindung. Pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu:

1. Unsur tindakan melindungi;
2. Unsur pihak-pihak yang melindungi;
3. Unsur cara-cara melindungi

Dengan demikian kata perlindungan mengandung makna yaitu, suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu. Kalau kita bicara tentang hukum pada umumnya yang dimaksudkan adalah keseluruhan kumpulan peraturan – peraturan atau kaedah-kaedah dalam suatu kehidupan bersama: keseluruhan peraturan tentang tingkah laku yang berlaku dalam suatu

kehidupam bersama, yang dapat dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.³

2. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

Pengertian konsumen secara umum adalah semua pihak yang menggunakan barang/ jasa yang ada di masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, orang lain, dan makhluk hidup lainnya dan tidak untuk dijual kembali. Sedangkan menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 Ayat 2 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik bagi kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴

Sedangkan pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 Angka 3 UUPK 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah "setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi".

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK nomor 8 tahun 1999, yaitu:

- a. Asas manfaat
- b. Asas keadilan.
- c. Asas keseimbangan
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen
- e. Asas kepastian hukum.

Perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK nomor 8 tahun 1999

bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

³ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, (Liberty, 2003) halaman 14.

⁴ Maxmanaro, "Pengertian Konsumen: Arti, Jenis-Jenis, serta Hak dan Kewajiban Konsumen", (<https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-konsumen.html>, diakses 18 Februari 2020).

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan, tetapi dengan melihat urgensinya. Misal, tujuan meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. idealnya, pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara serempak.⁵

4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Hak konsumen dalam Pasal 4 UUPK nomor 8 tahun 1999, yaitu:

- a. Hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang
- b. Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang;
- c. Hak untuk mendengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan;

Kewajiban konsumen dalam Pasal 5 UUPK nomor 8 tahun 1999, yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang;
- c. Membayar upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak pelaku usaha dalam Pasal 6 UUPK nomor 8 tahun 1999, yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dan tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

⁵ Wahyu Sasongko, *Ketentuan –Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*(Bandar Lampung: Universitas Lampung,2007) halaman 40-41

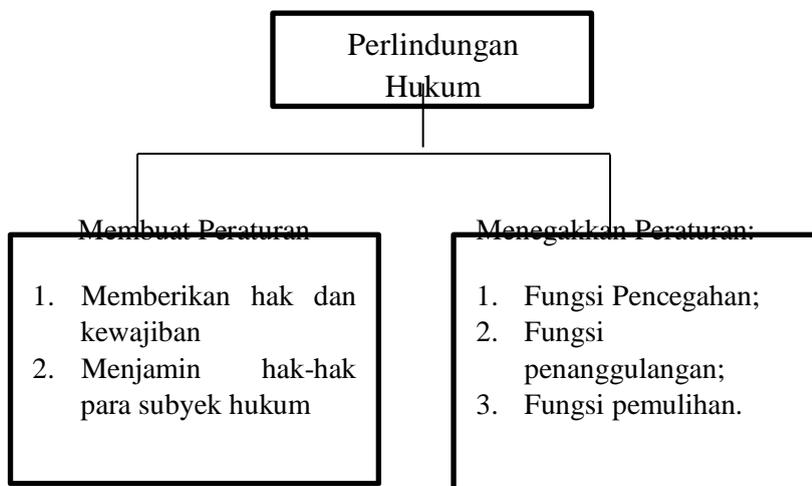
c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK nomor 8 tahun 1999, yaitu:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- c. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku

Talcott Parsons seorang sosiologi percaya bahwa norma hukum dapat berfungsi sebagai mekanisme untuk melakukan sosiologi maupun sebagai mekanisme kontrol sosial. Termasuk mengendalikan benturan kepentingan yang terjadi atau mengintegrasikan kepentingan-kepentingan di masyarakat.⁶

Skema perlindungan Hukum Menurut Talcott Parsons adalah pada gambar dibawah ini



Gambar 1. Skema Perlindungan Hukum⁷

5. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama, karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengkomodasi kepentingan dan hak seseorang secara *komprehensif*. Hukum

⁶ Wahyu Sasongko, Op.Cit.,halaman.31

⁷ *Ibid*,halaman.32

Perlindungan Konsumen menurut Az. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen..⁸

6. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan dengan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya di Indonesia tetapi juga telah menjadi perhatian dunia.

Dalam pertimbangan Undang- Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)⁹

1. Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang- Undang Dasar 1945.
2. Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapata mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat
3. Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatkan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu.

B. Pengertian Listrik

Listrik adalah rangkaian fenomena fisika yang berhubungan dengan kehadiran dan aliran muatan listrik. Listrik menimbulkan berbagai macam efek yang telah umum diketahui, seperti petir, listrik statis, induksi elektromagnetik dan arus listrik. Adanya listrik juga bisa menimbulkan dan menerima radiasi elektromagnetik seperti gelombang radio.

1. Besaran Listrik Tegangan Listrik

Tegangan listrik yaitu perbedaan potensial listrik antara dua titik dalam rangkaian listrik, dan dinyatakan dalam satuan volt. Besaran ini mengukur energi potensial dari sebuah medan listrik yang mengakibatkan adanya aliran listrik dalam sebuah konduktor listrik.

⁸ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo,2000) halaman 9.

⁹ M. Sadar, Mo. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta;akademika,2012),halaman 1.

2. Arus Listrik

Arus listrik adalah banyaknya muatan listrik yang disebabkan dari pergerakan elektron-elektron, mengalir melalui suatu titik dalam sirkuit listrik tiap satuan waktu.

C. Pengertian Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang. Sedangkan menurut Az Natusion pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan.¹⁰

E. Metode Penelitian

1. Jenis/Tipe Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian ini adalah sosiologis yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul, kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.¹¹ Meski demikian, penelitian ini disebut pula dengan penelitian lapangan, yakni mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat. Namun, tidak hanya itu, penelitian ini berpegang teguh pula pada peraturan perundang-undangan yang masih berlaku, norma-norma, teori-teori hukum, dan pendapat para ahli.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah analisis deskriptif, khususnya deskriptif kualitatif, yaitu pengolahan data yang didasarkan pada studi lapangan yang kemudian dipadukan dengan data yang diperoleh dari kepustakaan, sehingga nantinya diperoleh data yang akurat. Oleh karena itu, pada penelitian ini akan memberikan gambaran serta menganalisis mengenai perlindungan hukum terhadap pelanggan listrik di PT. PLN Persero Distribusi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta area Semarang Selatan berdasarkan UU No.8 Th 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh

¹⁰ Nasution, *Manajemen Pemasaran* (Rineka Cipta, 2012: Jakarta).Halaman 209

¹¹ Sutrisno Hadi, *Methodologi Resarch Jilid 1*,(UGM, Yogyakarta, 2012), halaman 64

informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dengan demikian, proses ini sangatlah penting untuk mendapatkan data yang benar dan akurat, hal ini dikarenakan data tersebut dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya di kemudian hari. Untuk memperoleh data yang benar dan akurat tersebut, maka dapat dilakukan dengan mengumpulkan sumber data baik primer maupun sekunder

4. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif. Metode kualitatif adalah pendekatan pengolahan secara mendalam data hasil pengamatan, wawancara, dan data literatur. Tidak hanya itu, penelitian dengan metode kualitatif sebenarnya berupaya mengungkap berupa kondisi perilaku masyarakat yang diteliti dan situasi lingkungan di sekitarnya. Oleh karenanya, data yang diperoleh secara kualitatif dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang aspek hukum yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti yaitu mengenai perlindungan hukum terhadap pelanggan listrik di PT. PLN Persero Distribusi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta area Semarang Selatan berdasarkan UU No.8 Th 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

F. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan listrik di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan

Perlindungan hukum dalam kaitnya dengan pelanggan listrik di PT. PLN (Persero) distribusi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan. Di tinjau dari aspek pertumbuhan penduduk kita ketahui, bahwa kebutuhan energy listrik dari waktu ke waktu semakin bertambah, seiring dengan pertumbuhan penduduk, perkembangan industri, perluasan wilayah, serta perkembangan teknologi dan kemajuan peradaban manusia. Pemakaian energi listrik terbesar adalah pada sector rumah tangga, dan sector industri. Sedangkan masyarakat membutuhkan listrik sebagai kebutuhan sehari-hari. Guna melindungi Pelanggan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I.Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik maka dalam perjanjian jual beli tenaga listrik disebutkan kewajiban dan hak pelanggan (Pihak kedua) serta PT.PLN (Pihak pertama) dalam penyelenggaraan jasa tenaga listrik. Semua orang pasti akan melakukan transaksi yang membutuhkan dua

orang atau lebih, begitu pula pada jual beli listrik yang juga membutuhkan pihak penjual dan pembeli agar transaksi bisa berjalan. Komponen jual beli tidak melalui antar individu dengan individu lainnya, tapi bisa juga individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok. Setiap melakukan jual beli pasti akan membuat sebuah perjanjian jual beli yang menurut KUHPerdara dalam Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540. Pengertian jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdara adalah; “jual-beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”¹² Berdasarkan perjanjian jual beli yang telah diuraikan diatas maka dapat di analisis frasa(kalimat) yang mengandung makna perlindungan hukum bagi pelanggan listrik yaitu salah satu hal yang dilakukan PT.PLN adalah membuat perjanjian dengan konsumen. Perjanjian yang dibuat oleh para pihak ini dapat dijadikan dasar perikatan bagi kedua belah pihak. Hal ini seperti yang disebutkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Dari Perjanjian yang dibuat ini, maka akan timbul suatu hubungan antara 2 (dua) orang tersebut. Hubungan inilah yang dinamakan perikatan. Pada dasarnya perjanjian menerbitkan suatu perikatan antara dua orang (pihak) yang membuatnya. Menurut R. Subekti “Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana orang lain saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal”.¹³

Selanjutnya menurut KRMT Tirtadiningrat perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat diantara dua orang atau lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang diperkenankan oleh undang-undang.¹⁴

Pelanggan pengguna listrik merupakan konsumen yang perlu mendapat perlindungan. Menurut Pasal 29 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, beberapa hak pelanggan pengguna tenaga listrik antara lain:

(1) Konsumen berhak untuk :

¹² Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdara)*. (Jakarta, PT. Pradanya Paramita), halaman 366

¹³ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Penerbit PT. Pembimbing Masa, 1997, halaman 1

¹⁴ Mulyadi Nur, 2008 (Online, <http://pojokhukum.blogspot.com/2008/03/standard-contract.html>), diakses pada tanggal 19 februaril 2020

- a. Mendapat pelayanan yang baik;
 - b. Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
 - c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- (2) konsumen wajib :
- a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan listrik;
 - b. menjaga keamana instansi tenaga listrik milik konsumen
 - c. memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya
 - d. membayar tagihan pemakaian tenaga listrik¹⁵

Permasalahan mengenai pemanfaatan mengenai pemanfaatan jasa tenaga listrik yang mungkin dialami oleh pelanggan untuk termuat dalam Surat perjanjian jual beli tenaga listrik. Oleh karena itu, surat perjanjian jual beli tenaga listrik yang dibuat secara sepihak Oleh PT. PLN (Persero) merupakan perjanjian yang berat sebelah dan tidak memberikan perlindungan kepada pelanggan. Perjanjian ini lebih menitikberatkan pada kepentingan dari pihak PT. PLN (Persero) bukan berarti tidak pernah memberikan ganti rugi kepada pelanggannya. PT.PLN(Persero) pernah memberikan ganti rugi berupa perbaikan alat-alat elektronik warga.

2. Kendala yang timbul dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Listrik di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY Area Semarang Rayon Semarang Selatan

Kendala yang timbul dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi pelanggan listrik di di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY Area Semarang Rayon Semarang Selatan adalah di seluruh Kota Semarang padam siang ini. Penyebabnya ternyata adanya gangguan transmisi sejak pukul 13.14 WIB. Humas PLN Area Semarang, terjadi gangguan transmisi 150 kv antara pembangkit listrik tenaga gas dan uap (PLTGU) di Tambak lorok dan Bawen.¹⁶ Gangguan sistem tersebut telah mengakibatkan terjadinya padam pada beberapa daerah yaitu Semarang, Ungaran, dan Kaliwungu,".Di Kendal juga terdampak yaitu daerah Kaliwungu, Boja, dan sekitarnya, saat ini upaya penormalan beban masih terus dilakukan. Ia pun meminta maaf kepada pelanggan PLN atas gangguan tersebut.Saat ini tim PLN sudah mengambil langkah penormalan beban di gardu

¹⁵ Pasal 29 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

¹⁶ Hardika Christiawan, "PLN upayakan listrik normal kembali" (radioidola.com, 18 September 2019).

induk yang terdampak gangguan. Kepada pelanggan yang terkena dampak pemadaman, PLN mohon maaf, Pemadaman tersebut juga berdampak pada traffic light di Semarang. Sejumlah lampu mati dan petugas kepolisian diturunkan untuk mengatur lalu lintas, disamping itu kendala yang dihadapi adalah keluhan pelanggan yang tertinggi adalah masalah keakuratan pembacaan meter. Karena kekesalan pelanggan yang sering membayar rekening listrik tidak sesuai dengan pemakaian daya. Salah satu kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) adalah apa yang dibayar senilai dengan daya yang telah dipakai. Dan kewajiban utama pelanggan PT.PLN (Persero) adalah membayar rekening tepat waktu. Sebaliknya dengan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta Area Semarang wajib menyediakan tenaga listrik terus menerus dan memberikan pelayanan yang baik.

3. Upaya yang dilakukan oleh PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta Area Semarang

upaya yang dilakukan oleh PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta Area Semarang. Upaya yang dilakukan adalah pelaksanaan perlindungan hukum bagi pelanggan listrik di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY Area Semarang Rayon Semarang Selatan adalah seluruhnya, di harapkan pemadaman pada sore hari sampai pukul 19.00 WIB. Dan gangguan transmisi bisa diatasi sehingga tidak menimbulkan gangguan transmisi Gangguan sistem tersebut telah mengakibatkan terjadinya padam pada beberapa daerah yaitu Semarang, Ungaran, dan Kaliwungu. Di Kendal juga terdampak yaitu daerah Kaliwungu, Boja, dan sekitarnya. Saat ini upaya penormalan beban masih terus dilakukan. Ia pun meminta maaf kepada pelanggan PLN atas gangguan tersebut. Saat ini tim PLN sudah mengambil langkah penormalan beban di gardu induk yang terdampak gangguan. Kepada pelanggan yang terkena dampak pemadaman, PLN mohon maaf Sehingga Pemadaman tersebut juga berdampak pada traffic light di Semarang. Lalu Upaya dalam menghadapi pelanggan dalam keluhan pelanggan yang tertinggi adalah masalah keakuratan pembacaan meter, dalam, hal ini PT.PLN diharapkan penanganannya dengan menerima Sumber Daya Manusia yang ahli dalam bidangnya. Karena kekesalan pelanggan yang sering membayar rekening listrik tidak sesuai dengan pemakaian daya. Salah satu kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta Area Semarang adalah apa yang dibayar senilai dengan daya yang telah dipakai. Dan kewajiban utama pelanggan PT.PLN (Persero) adalah

membayar rekening tepat waktu. Sebaliknya dengan PT.PLN (Persero) wajib menyediakan tenaga listrik terus menerus dan memberikan pelayanan yang baik. Lalu Upaya dalam menghadapi pelanggan dalam keluhan pelanggan yang tertinggi adalah masalah keakuratan pembacaan meter, dalam hal ini PT.PLN diharapkan penanganannya dengan menerima Sumber Daya Manusia yang ahli dalam bidangnya. Karena kekesalan pelanggan yang sering membayar rekening listrik tidak sesuai dengan pemakaian daya. Salah satu kepuasan pelanggan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta Area Semarang adalah apa yang dibayar senilai dengan daya yang telah dipakai. Dan kewajiban utama pelanggan PT.PLN (Persero) adalah membayar rekening tepat waktu. Sebaliknya dengan PT.PLN (Persero) wajib menyediakan tenaga listrik terus menerus dan memberikan pelayanan yang baik. Jadi upaya yang dilakukan PT.PLN (Persero) dalam mengatasi keluhan pelanggan berupa masalah keakuratan pembacaan meter dan gangguan transmisi dilakukan dengan seprofesional mungkin, agar keluhan – keluhan yang terjadi teratasi dengan cepat.

G. Penutup

1. kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Listrik di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan adalah Jika dicermati, pasal-pasal tersebut banyak memberikan perlindungan hukum bagi pelanggan PT. PLN dalam memberikan informasi dan penjelasan mengenai barang dan/atau jasa Perjanjian jual beli tenaga listrik yang tidak mencantumkan kewajiban pihak PT.PLN untuk memberikan informasi mengenai barang dan/atau jasa dalam menjalankan usahanya sangatlah wajar. Namun kewajiban yang diberikan hanya sebatas pada memperhatikan hak-hak pelanggan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan pelanggan.
2. Kendala yang timbul dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi pelanggan listrik di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Selatan. Gangguan sistem tersebut telah mengakibatkan terjadinya padam pada beberapa daerah yaitu Semarang, Ungaran, dan Kaliwungu. Di Kendal juga terdampak yaitu daerah Kaliwungu, Boja, dan sekitarnya.

2. Saran

Terkait dengan perlindungan hak-hak konsumen oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta Area Semarang selatan Berdasarkan Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- a. Harus ada controlling dari pihak PLN sendiri untuk mengawasi sejauh mana pemberitahuan tersebut tersampaikan kepada pelanggan, sehingga PLN tidak terkesan lepas tangan begitu saja.
- b. Adanya sosialisasi kepada masyarakat sebagai konsumen dari pihak PLN terkait hak dan kewajiban konsumen listrik.

Daftar Pustaka

a. Buku

- Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru, terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: Universitas Indonesia Press. Mathew Huberman, 2002.
- M. Sadar, Mo. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Jakarta; akademika, 2012.
- Mulyad Nur, 2008 (Online, <http://pojokhukum.blogspot.com/2008/03/standard-contract.html>), diakses pada tanggal 19 februaril 2020
- Nasution, Manajemen Pemasaran (Rineka Cipta, 2012: Jakarta).
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004.
- Subekti, Hukum Perjanjian, Jakarta: Penerbit PT. Pembimbing Masa, 1997.
- Subekti dan Tjitrosudibio, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdarata). (Jakarta, PT. Pradanya Paramita)
- Sudikno Mertokusumo, Mengenal Hukum (Suatu Pengantar). Liberty, 2003.
- Sunariyati Hartono. Penelitian Hukum di Indonesia pada Akhir Abad ke -20. Bandung Alumni, 2006.
- Sutrisno Hadi, Methodologi Resarch Jilid 1. UGM, Yogyakarta, 2012.
- Wahyu Sasongko, Ketentuan –Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007)

b. Undang- undang

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 29 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

c. Internet

<https://.unikom.ac.id/gdl.php?=&op=read&id=jiptumm-gdl-s1-2002.ana-5984-perlindung>

Maxmanaro, “Pengertian Konsumen: Arti, Jenis-Jenis, serta Hak dan Kewajiban Konsumen”, (<https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-konsumen.html>, diakses 18 Februari 2020).

Sigit Widodo, Wawancara, Hardika Christiawan, “PLN upayakan listrik normal kembali” (radioidola.com, 18 September 2019), diakses pada 20 febuari 2020.

Mulyadi Nur, 2008 (Online, <http://pojokhukum.blogspot.com/2008/03/standard-contract.html>), diakses pada tanggal 19 febuaril 2020.